



REJOIGNEZ L'AVENTURE ENERCOOP !



Enercoop est l'unique fournisseur coopératif d'électricité 100% renouvelable qui a fait le choix d'un modèle énergétique construit sur une double approche:

- une démarche de circuit-court avec un objectif de couvrir à 100% la consommation de ses clients par de l'énergie renouvelable achetée à des producteurs en contrats directs;
- des citoyens impliqués au niveau local grâce à un réseau de coopératives au plus près des enjeux énergétiques des territoires.

Enercoop est un réseau en pleine croissance constitué de 10 coopératives, permettant à 60 000 consommateurs et 30 000 sociétaires de s'engager pleinement dans la transition énergétique.

Enercoop se lance dans un programme ambitieux de développement : **passer de 60 000 clients actuellement à 150 000 en 2020.**

Dans le cadre de son plan stratégique, Enercoop s'est fixé des objectifs ambitieux au service de son développement commercial et de sa relation clients.

Pour accompagner ce fort développement, Enercoop recherche aujourd'hui son.sa

Superviseur.se du Service Relation Clients (H/F)

CONTEXTE ET MISSION :

Au sein du Pôle Clients, et rattaché.e directement au Responsable du Service Relation Clients (SRC), **vous encadrez et animez une équipe de Chargé.e.s de Clientèle.**

En lien avec l'Expert Métier, **vous participez au recrutement, à l'intégration et à la formation** des membres de votre équipe. **Vous planifiez, organisez et coordonnez leurs activités** et accompagnez et favorisez leur développement professionnel.

Vous êtes le.la garant.e de l'atteinte des objectifs du SRC par **le suivi d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs.** Vous en effectuez un reporting quotidien, hebdomadaire et mensuel et savez par ailleurs impliquer et mobiliser les Chargé.e.s de Clientèle autour de ces éléments de suivi. **Vous êtes résolument tourné.e vers la satisfaction de nos client.e.s.**

Vous veillez au bon déploiement et au respect au sein du SRC des processus et modes opératoires internes. Vous êtes force de propositions concernant leur amélioration.

Pour mener à bien votre mission, **vous êtes pleinement intégré.e dans une équipe de plus de 20 personnes,** dont le Responsable du SRC, l'Expert Métier et vous-même. **Vous travaillez également avec l'ensemble des équipes métiers en interne** (ADV, Facturation, Recouvrement, Commercial, etc.) **ainsi qu'avec le réseau Enercoop.**



PROFIL RECHERCHÉ :

- De formation supérieure (minimum Bac +2), vous aimez le terrain, le travail d'équipe, avez le sens du résultat et possédez une expérience significative en tant que superviseur.se ou fonction équivalente,
- Vous maîtrisez les techniques de communication et d'animation (orale, écrite),
- Doté.e d'un excellent relationnel et d'un réel sens du service, vous disposez de bonnes qualités d'écoute, d'analyse et de synthèse,
- Vous êtes à l'aise avec les outils informatiques,
- Rigoureux.se et méthodique, vous êtes pragmatique et savez vous adapter, vous êtes également reconnu.e pour votre implication et votre esprit d'équipe,
- Vous présentez un intérêt particulier pour les questions environnementales, le développement durable et/ou l'économie sociale et solidaire,
- Une expérience dans l'énergie serait un plus.

CARACTÉRISTIQUES DU POSTE :

Poste en CDI basé à Paris 19^{ème} (Métro Jaurès ou Stalingrad – lignes 2, 5, 7 ou 7B).
Rémunération fixe de 2800€/b/mois + Remboursement des frais kilométriques vélo.
37h30 hebdomadaires + 5 semaines de congés + 15 RTT + Tickets restaurant.

Vous êtes intéressé.e ? Rejoignez l'équipe Enercoop !

Transmettez nous votre candidature (CV +lettre de motivation détaillée) en un seul fichier avec pour intitulé: SUPERVSRN_NOM_PRENOM.PDF à l'adresse suivante : recrutement@enercoop.org

Retrouvez Enercoop sur le web www.enercoop.org et les réseaux sociaux Twitter, Facebook, et Linked In.

A bientôt chez Enercoop !



16/18 Quai de Loire - 75019 Paris
Tél. : 09 70 68 07 65
contact@enercoop.fr - enercoop.fr

Enercoop - SCIC SA à capital variable - RCS Paris 484 223 094 - Siège social : 16/18 Quai de la Loire - 75019 Paris